

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR  
S.A. E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
Bogotá, Mayo de 2015**

## Contenido

1.1 INDICADORES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	5
2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS.....	6
2.1 ASPECTOS FINANCIEROS .....	6
2.5.1 Estado de Resultado.....	6
2.5.2 Balance General .....	11
2.5.3 Indicadores Financieros .....	14
2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	16
2.2.1 Número de empleados.....	16
2.2.2 Indicadores Administrativos .....	17
3.1 ESQUEMA DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO .....	18
3.1.1 Demanda y capacidad instalada.....	19
3.1.2 Descripción del sistema de acueducto. ....	20
3.1.2.1 Fuente de abastecimiento y captación .....	20
3.1.2.2 Aducción .....	21
3.1.2.3 Tanques.....	21
3.1.2.4 Redes.....	22
3.1.2.5 Laboratorio.....	22
3.1.3 Registros de afectación en la prestación del servicio de acueducto .....	22
3.1.4 Indicadores de la gestión técnica – operativa.....	22
3.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO.....	25
4. ASPECTOS COMERCIALES .....	25
4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU).....	25
4.2 SUSCRIPTORES ACUEDUCTO.....	25
4.2 FACTURACIÓN TOTAL ACUEDUCTO.....	26
4.3 FACTURACIÓN POR CONSUMO .....	27
4.4 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES .....	27
4.5 TARIFAS.....	28
4.6 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRs) .....	29
5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....	30
6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI .....	30
7. ACCIONES DE LA SSPD .....	31
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31

## Lista de Tablas

Tabla 1 Información básica del prestador.....	5
Tabla 2 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto .....	5
Tabla 3 Indicadores de la prestación del servicio de alcantarillado.....	6
Tabla 4 Estado de Resultado 2013 - 2014 .....	7
Tabla 5 Distribución Costos 2014 .....	8
Tabla 6 Distribución Costos Generales 2014 .....	8
Tabla 7 Distribución Gastos 2014.....	9
Tabla 8 Distribución Gastos de Provisión, Amortización y Depreciación 2014 .....	10
Tabla 9 Distribución Gastos de Administración 2014 .....	10
Tabla 10 Distribución Gastos de Sueldos y Salarios 2014 .....	11
Tabla 11 Cuentas de balance Activos Corrientes.....	12
Tabla 12 Propiedad Planta y Equipo .....	13
Tabla 13 Proyección pago deuda Fondo Empresarial.....	14
Tabla 14 Indicadores de rentabilidad.....	14
Tabla 15 Indicadores de liquidez .....	15
Tabla 16 Indicadores de actividad .....	16
Tabla 17 Indicador EBITDA .....	16
Tabla 18 Personal por categoría de empleo en pesos/año .....	17
Tabla 19 Empleados por cada mil suscriptores de acueducto .....	17
Tabla 20 Eficiencia laboral.....	17
Tabla 21 Características del Sistema de acueducto.....	18
Tabla 22 Cálculos de la demanda RAS .....	19
Tabla 23 Fuentes de abastecimiento.....	20
Tabla 24 Indicadores de la gestión técnico – operativa.....	23
Tabla 25 Cálculo de la cobertura de acueducto .....	23
Tabla 26 Volúmenes sistema de acueducto .....	23
Tabla 27 Micromedición año 2014.....	24
Tabla 28 Resultados de la vigilancia de la calidad del agua .....	24
Tabla 29 Puntos concertados en acta .....	25
Tabla 30 Suscriptores acueducto febrero a diciembre de 2014. ....	26
Tabla 31 Facturación acueducto.....	26
Tabla 32 Facturación por consumo febrero a diciembre de 2014 .....	27
Tabla 33 Facturación total y facturación por consumo Estrato 1.....	27
Tabla 34 Relación de subsidios y contribuciones por mes .....	28
Tabla 35 Subsidios para los usos oficial y comercial.....	28
Tabla 36 Contribuciones para los estratos 1, 2 y 3.....	28
Tabla 37 Tarifas aplicadas ACUECAR S.A. E.S.P. 2014 .....	29
Tabla 38 Subsidios y contribuciones 2014 .....	29
Tabla 39 Facturas servicio de acueducto .....	29
Tabla 40 PQR registradas en SUI 2014 .....	30
Tabla 41 Clasificación IFA .....	30
Tabla 42 Clasificación IOCA .....	30
Tabla 43 Estado de cargue al SUI .....	31

## Lista de Figuras

Figura 1 Estado de Resultados.....	6
Figura 2 Balance General.....	12
Figura 3 Balance General.....	13
Figura 4. Demanda y capacidad instalada.....	20

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.  
ANÁLISIS AÑO 2013 - 2014**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P., de acuerdo con el Registro Único de Prestadores de Servicios, RUPS, es una sociedad anónima de naturaleza oficial de orden municipal, clasificada como gran prestador por atender más de 2500 suscriptores únicamente del servicio de acueducto. Inició sus operaciones el 13 de enero de 2006.

La empresa fue intervenida por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios, desde el 15 de febrero de 2008.

*Tabla 1 Información básica del prestador*

ID	20553
Razón social	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.
Sigla	ACUECAR S.A. E.S.P.
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima
Representante legal	JESUS ALBERTO ANGULO CARDONA
Fecha de constitución	2005-12-12
Inicio de operaciones	2006-01-13
Servicios prestados	Acueducto
Municipios atendidos	Carmen de Bolívar
Tipo de contrato y objeto	Intervenida por la Superintendencia desde 15 de febrero de 2008.
Nombre AEGR	No aplica
Certificación del municipio en la SGP	Certificado 2013
Fecha de registro en RUPS	2009-10-20
Fecha última actualización RUPS	2014-03-25

Fuente RUPS

La empresa ACUECAR S.A. E.S.P., se constituyó para todos los efectos legales mediante el contrato especial No. 001 con el municipio del Carmen de Bolívar, a través del cual recibe el uso y goce de los bienes y equipos electromecánicos del sistema de acueducto y alcantarillado de modo indefinido como consta en las cláusulas primera y tercera del mencionado documento.

**1.1 INDICADORES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

De conformidad con la información disponible en la Superservicios, algunas de las características e indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se indican en las siguientes Tablas:

*Tabla 2 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto*

SERVICIO	SUSCRIPTORES***	COBERTURA (%)***	CONTINUIDAD (h/día)	IRCA** (%)	IANC** (%)	MICROMEDICIÓN (%)	FUNCIONAMIENTO PTAP
Acueducto	7.488	70%	6 horas – tienen con servicio 5 sectores de un total de 11.	10.40 "Riesgo Bajo"	40.7% por suministro solo red 27% suministro por red + carrotaques	99.9%*** 97.26**	Bombeo - Gravedad

NOTA: \*\*\*Febrero 2015 \*\* diciembre de 2014

Fuente Datos visita 2015

Tabla 3 Indicadores de la prestación del servicio de alcantarillado

SERVICIO	SUSCRIPTORES*	COBERTURA (%)	PTAR
Alcantarillado	0 (no presta el servicio)	0	No tiene

Fuente Visita febrero de 2015

Respecto al servicio de alcantarillado no se cuenta con infraestructura de prestación de este servicio.

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

### 2.1 ASPECTOS FINANCIEROS

La empresa de servicios públicos, ACUECAR S.A. E.S.P., es una empresa constituida inicialmente como Sociedad Anónima por acciones de naturaleza pública, que presta el servicio de acueducto en el municipio de Carmen de Bolívar y actualmente se encuentra intervenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

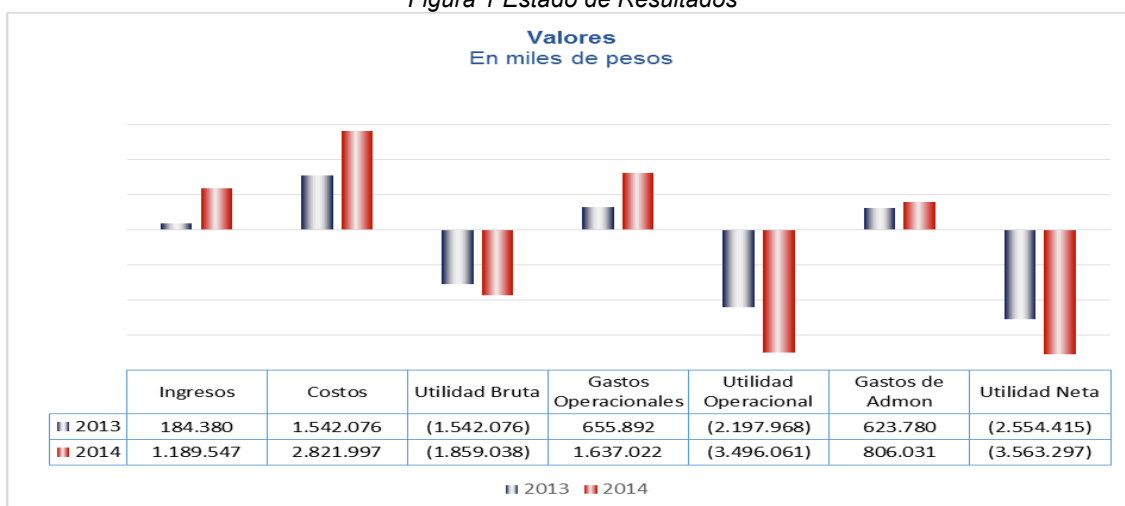
El prestador adquirió en el año 2014 el software TNS ERP con los módulos de presupuesto, contabilidad, comercial, nómina activos fijos e inventario, el cual utiliza como herramienta esencial para el registro de las operaciones administrativas, comerciales y financieras de la empresa.

Respecto a las NIIF, el prestador no elaboró los estados financieros de apertura (ESFA) de la vigencia 2015, obligación aplicable teniendo en cuenta que como empresa en intervención debe cumplir con los requisitos que establece la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

#### 2.5.1 Estado de Resultado.

Los Ingresos Operacionales de la empresa en el año 2014 presentan un comportamiento ascendente con respecto al año anterior del 100%. El incremento está representado en la prestación del servicio de acueducto con un aumento del 100%, que en términos absolutos equivale a \$962,9 millones.

Figura 1 Estado de Resultados



Fuente SUI

Tabla 4 Estado de Resultado 2013 - 2014

CODIGO	DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	184.380.000	100,00%	1.189.547.162	100,00%	1.005.167.162	545,16%
43	VENTA DE SERVICIOS	-	0,00%	962.958.486	80,95%	962.958.486	0,00%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	-	0,00%	967.738.536	81,35%	967.738.536	0,00%
4395	DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	-	0,00%	4.780.050	0,40%	4.780.050	0,00%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	1.542.076.000	100,00%	2.821.996.972	293,05%	1.279.920.972	83,00%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	1.542.076.000	836,36%	2.821.996.972	237,23%	1.279.920.972	83,00%
6360	SERVICIOS PUBLICOS	1.542.076.000	836,36%	2.821.996.972	237,23%	1.279.920.972	83,00%
636001	Servicios Públicos	1.542.076.000	836,36%	2.821.996.972	237,23%	1.279.920.972	83,00%
<b>UB</b>	<b>Utilidad Bruta</b>	<b>(1.542.076.000)</b>	<b>-836,36%</b>	<b>(1.859.038.486)</b>	<b>-156,28%</b>	<b>(316.962.486)</b>	<b>20,55%</b>
5	GASTOS	1.196.719.000	649,05%	1.930.847.562	162,32%	734.128.562	61,35%
51	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>623.780.000</b>	<b>338,31%</b>	<b>806.030.666</b>	<b>67,76%</b>	<b>182.250.666</b>	<b>29,22%</b>
5101	SUELDOS Y SALARIOS	331.366.000	179,72%	437.447.277	36,77%	106.081.277	32,01%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	5.941.000	3,22%	6.684.974	0,56%	743.974	12,52%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	96.000	0,05%	-	0,00%	(96.000)	-100,00%
5111	GENERALES	278.541.000	151,07%	358.156.390	30,11%	79.615.390	28,58%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	7.836.000	4,25%	3.742.025	0,31%	(4.093.975)	-52,25%
53	<b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>32.112.000</b>	<b>17,42%</b>	<b>830.991.788</b>	<b>69,86%</b>	<b>798.879.788</b>	<b>2487,79%</b>
5304	PROVISIÓN PARA DEUDORES	-	0,00%	733.929.065	61,70%	733.929.065	0,00%
5314	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	38.661.000	3,25%	38.661.000	0,00%
5330	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	17.253.000	9,36%	29.425.478	2,47%	12.172.478	70,55%
5344	AMORTIZACIÓN DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	9.456.000	5,13%	9.455.999	0,79%	(1)	0,00%
5345	AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	5.403.000	2,93%	19.520.246	1,64%	14.117.246	261,29%
<b>GO</b>	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>655.892.000</b>	<b>355,73%</b>	<b>1.637.022.453</b>	<b>137,62%</b>	<b>981.130.453</b>	<b>149,59%</b>
<b>UO</b>	<b>Utilidad Operacional</b>	<b>(2.197.968.000)</b>	<b>-1192,09%</b>	<b>(3.496.060.939)</b>	<b>-293,90%</b>	<b>(1.298.092.939)</b>	<b>59,06%</b>
48	OTROS INGRESOS	184.380.000	100,00%	226.588.676	19,05%	42.208.676	22,89%
4805	FINANCIEROS	2.292.000	1,24%	4.808.524	0,40%	2.516.524	109,80%
4810	EXTRAORDINARIOS	182.088.000	98,76%	220.544.668	18,54%	38.456.668	21,12%
4815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	1.235.484	0,10%	1.235.484	0,00%
58	OTROS GASTOS	540.827.000	293,32%	293.825.109	24,70%	(247.001.891)	-45,67%
5801	INTERESES	47.000	0,03%	-	0,00%	(47.000)	-100,00%
5802	COMISIONES	69.385.000	37,63%	230.941.338	19,41%	161.556.338	232,84%
5805	FINANCIEROS	16.297.000	8,84%	37.281.065	3,13%	20.984.065	128,76%
5810	EXTRAORDINARIOS	546.000	0,30%	3.383.307	0,28%	2.837.307	519,65%
5815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	454.552.000	246,53%	9.208.705	0,77%	(445.343.295)	-97,97%
<b>UAI</b>	<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>(2.554.415.000,00)</b>	<b>-1385,41%</b>	<b>(3.563.297.372)</b>	<b>-299,55%</b>	<b>(1.008.882.372)</b>	<b>39,50%</b>
<b>UN</b>	<b>Utilidad Neta</b>	<b>(2.554.415.000)</b>	<b>-1385,41%</b>	<b>(3.563.297.372)</b>	<b>-299,55%</b>	<b>(1.008.882.372)</b>	<b>39,50%</b>

Fuente: SUI y ACUECAR S.A. ESP

El aumento en los ingresos operacionales del 100% se da básicamente porque durante el año 2013 el prestador no registró ingresos por concepto de facturación del servicio, toda vez que se encontraba en proceso de recuperación del sistema, lo que determinó que durante ese periodo el suministro fuese en su gran mayoría a través de carrotanques y solo en un porcentaje mínimo a través de la red de distribución, sin que existiera cobro del mismo.

Fue sólo hasta febrero de 2014 que el prestador inició la facturación, luego de poner en funcionamiento la nueva infraestructura que le ha permitido ampliar la cobertura y aumentar el número de usuarios abastecidos.

El ingreso facturado por venta de servicio de acueducto en el año 2014 fue de \$558,4 millones, cifra que al compararla con la información comercial suministrada por el prestador en la última visita realizada por la Superservicios, se relaciona el valor facturado en el mismo período (\$567,3), arrojando una diferencia de \$8,4 millones.

Otra de las cifras que no son concordantes entre las dos fuentes de información analizadas, son las de ventas de agua en bloque entendiendo que esta corresponde a la venta de agua a través de carrotanques. En contabilidad en la cuenta 48100801 "Venta de Agua en Bloque" aparece un valor de \$188,6 millones, mientras que en la información comercial aparece tan solo la cifra de \$70.6 millones, lo que arroja una diferencia de \$118 millones.

Respecto a los costos en el año 2014, estos aumentaron en 83% con relación al año 2013, que en valor absoluto equivale a \$1.279 millones. En ese orden de ideas y teniendo en cuenta que es un incremento considerable en la Tabla 5 se describen los conceptos de los costos en los que incurrió el prestador en el año 2014.

Tabla 5 Distribución Costos 2014

CONCEPTO	VALOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN
MATERIALES	84.485.568,06	3,0%
GENERALES	1.638.025.993,95	58,0%
SUELDOS Y SALARIOS	179.489.517,00	6,4%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	23.321.437,00	0,8%
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	899.333.700,28	31,8%
<b>TOTAL</b>	<b>2.824.656.216,29</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: ACUECAR S.A. ESP

De acuerdo con la tabla anterior, es claro que los dos conceptos que mayor porcentaje tienen dentro del incremento de los costos en el año 2014 son los costos "Generales" y "Depreciación" con el 58% y 31%, respectivamente.

Así las cosas y entendiendo que el concepto de los costos generales asciende a \$1.638 millones, en la Tabla 6 se detallan los valores de cada uno de los conceptos registrados en la contabilidad y que en últimas son los que determinan en que están representados los costos de la empresa:

Tabla 6 Distribución Costos Generales 2014

CONCEPTO	VALOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN
Honorarios	162.950.000,04	9,9%
Comunicacion y Transporte	7.661.700,00	0,5%
Servicios Publicos	656.277.496,00	40,1%
Mantenimiento	19.088.967,91	1,2%
Arrendamiento	47.916.667,00	2,9%
Víaticos y Gastos de Viaje	875.008,00	0,1%
SERVICIO DE VIGILANCIA	278.196.519,00	17,0%
Dotacion y Suministro a Trabajadores-Operacion	6.324.500,00	0,4%
Transporte de agua en Bloque	440.733.800,00	26,9%
Servicios Tecnicos Operativos	10.170.000,00	0,6%
Pruebas de Laboratorio	7.831.336,00	0,5%
<b>TOTALES</b>	<b>1.638.025.993,95</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: ACUECAR S.A. ESP



Analizando las cifras de la Tabla anterior es evidente que “Servicios Públicos” es el concepto que mayor impacto generó en los costos “Generales” con un 40,1% seguido del concepto de “Transporte de agua en Bloque” con el 26,9%.

De ahí y teniendo en cuenta que el abastecimiento y suministro de agua se realiza por bombeo de los 6 pozos con corriente eléctrica, hace visible la principal causa que genera el alto costo en el concepto de servicios públicos.

En cuanto al costo incurrido por la empresa en el año 2014, por concepto de transporte de agua en carrotanques, el cual se realizó debido al desabastecimiento del líquido que se presenta en algunos sectores del municipio por falta de presión y continuidad en la prestación del servicio a través del sistema existente, es importante anotar que con recursos de Findeter se vienen realizando inversiones en pro de recuperar y optimizar el sistema, dentro de lo que se evidenció la construcción de un tanque elevado que permitirá mejorar la presión y con ello la cobertura, y de ahí, la disminución del suministro a través de carrotanques.

Teniendo en cuenta lo anterior, se entiende que con la entrada en funcionamiento del tanque elevado, el costo en que se viene incurriendo por el transporte del líquido, debe disminuir como consecuencia del aprovechamiento y la mejora en la eficiencia que se espera obtener del sistema.

Lo anterior en virtud a que incrementar la cobertura y la disponibilidad del servicio, son factores que ayudarán a mejorar la eficiencia del sistema, la satisfacción de los usuarios, el aumento de los ingresos y la disminución de los costos, especialmente en los dos componentes que actualmente tienen la mayor proporción en el incremento de los mismos.

El otro concepto que determinó el incremento de los gastos fue el de “Depreciaciones y Amortizaciones”, los cuales que no necesariamente representan erogación directa de efectivo, pues el registro del primero determina el desgaste que sufren los bienes y el segundo la aplicación periódica del gasto sobre la adquisición de un bien o servicio que ya se pagó.

De ahí que los conceptos más representativos de los mencionados en el párrafo anterior corresponden a la depreciación que se le efectuó a las redes de acueducto por valor de \$758 millones, a los pozos por valor de \$92 millones y a las redes eléctricas por valor de \$24 millones.

Los gastos durante el año 2014 también presentaron un incremento considerable del 61,35%, que en términos absolutos corresponde a \$734 millones.

Tabla 7 Distribución Gastos 2014

CONCEPTO	VALOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	806.030.666	42%
GASTOS PROVISIONES; DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	830.991.788	43%
OTROS GASTOS	293.825.109	15%
<b>TOTAL</b>	<b>1.930.847.562</b>	<b>100%</b>

Fuente: ACUECAR S.A. ESP

Para el caso de los gastos, el concepto que mayor proporción tiene sobre el total de los mismos es “Provisiones; Depreciaciones y Amortizaciones”, con un 43%, que en términos absolutos equivale a un gasto de \$830,9 millones.

*Tabla 8 Distribución Gastos de Provisión, Amortización y Depreciación 2014*

CONCEPTO	VALOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN
PROVISIÓN PARA DEUDORES	733.929.065,00	88%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES; PLANTA Y EQUIPO	29.425.477,58	4%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	38.661.000,00	5%
AMORTIZACIÓN DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	9.455.998,56	1%
AMORTIZACION DE INTANGIBLES	19.520.246,46	2%
<b>TOTALES</b>	<b>830.991.787,60</b>	<b>100%</b>

Fuente ACUECAR S.A. ESP

Es evidente que el concepto de “Provisión para Deudores”, es el que mayor proporción tiene sobre el total de la cuenta 53, con un 88% que en términos absolutos equivale a \$733,9 millones, correspondientes a dineros del Sistema General de Participaciones, SGP, adeudados por el municipio, pero que al no existir documentos ni registros que los soporten y de acuerdo con lo expresado por el prestador, se procedió al castigo de la provisión por el valor en mención, sobre un total de \$2.224 millones que el municipio adeuda.

No obstante que el concepto de “Provisión, Amortización y Depreciación” es el que generó mayor impacto en el incremento del gasto durante el año 2014, en la tabla 9 se detallan los conceptos que hacen parte de los “Gastos Administrativos”, los cuales presentan un incremento del 29% con respecto al año anterior que en términos absolutos equivale a \$182,3 millones.

*Tabla 9 Distribución Gastos de Administración 2014*

CONCEPTO	VALOR AÑO 2014	VALOR AÑO 2013	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN AÑO 2014
SUELDOS Y SALARIOS	437.447.277	331.366.000	106.081.277	32%	54,3%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	6.684.974	5.941.000	743.974	13%	0,8%
GENERALES	358.156.390	278.541.000	79.615.390	29%	44,4%
IMPUESTOS; CONTRIBUCIONES Y TASAS	3.742.025	7.836.000	-4.093.975	-52%	0,5%
<b>TOTALES</b>	<b>806.030.666</b>	<b>623.684.000</b>	<b>182.346.666</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>

Fuente SUI y ACUECAR S.A. ESP

Tal como se muestra en la Tabla anterior, los conceptos que mayor proporción tienen sobre los gastos administrativos son “Sueldos y Salarios” y “Gastos Generales”, con el 54,3% y 44,4% respectivamente. Igualmente sucede con la variación que se presentó entre los años 2013 y 2014, toda vez que los incrementos más representativos se dan en los mismos conceptos con el 32% y 29% respectivamente.

Tabla 10 Distribución Gastos de Sueldos y Salarios 2014

CONCEPTO	VALOR AÑO 2014	VALOR AÑO 2013	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACION	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN
SUELDOS DEL PERSONAL	36.286.292	26.577.000	9.709.292	37%	8%
HORAS EXTRAS Y FESTIVOS	699.415	1.641.000	-941.585	-57%	0%
HONORARIOS	385.654.767	293.821.000	91.833.767	31%	88%
VACACIONES	1.566.397	1.205.000	361.397	30%	0%
AUXILIO DE TRANSPORTE	2.330.400	1.550.000	780.400	50%	1%
CESANTÍAS	3.325.188	2.606.000	719.188	28%	1%
INTERESES A LAS CESANTÍAS	239.908	309.000	-69.092	-22%	0%
CAPACITACIÓN; BIENESTAR SOCIAL Y ESTÍMULOS	3.000.000	0	3.000.000	100%	1%
DOTACIÓN Y SUMINISTRO A TRABAJADORES	960.000	1.051.000	-91.000	-9%	0%
PRIMA DE SERVICIOS	3.384.910	2.606.000	778.910	30%	1%
<b>TOTALES</b>	<b>437.447.277</b>	<b>331.366.000</b>	<b>106.081.277</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI y ACUECAR S.A. ESP

El concepto de honorarios es el más representativo sobre el total de los gastos por sueldos y salarios, y con un incremento del 31% en el año 2014 con respecto al año anterior, situación que advierte una explicación sobre las causas que están originando el gasto por este concepto.

Por todo lo anterior y sintetizando el tema de los gastos operacionales, estos presentaron un incremento del 149,6% en el 2014, porcentaje que debe ser objeto de análisis toda vez que actualmente los gastos operacionales superan a los ingresos operacionales en \$674,9 millones, situación que deja entrever claramente que la empresa viene no solo trabajando a pérdidas sino que además la misma se incrementa año tras año cada vez más.

La cuenta de otros ingresos en el año 2014 incrementó con respecto al año anterior en 22%, que en términos absolutos equivale a \$42,2 millones. El concepto que jalónó el aumento fue la venta de agua en bloque, la cual se da mediante la distribución a través de carrotanques.

Si se analiza el costo sólo del transporte del agua a través de carrotanques, el cual asciende a la suma de \$440,7 millones en el 2014, es claro que sólo en este concepto los costos superan los ingresos de este tipo de venta en \$252 millones.

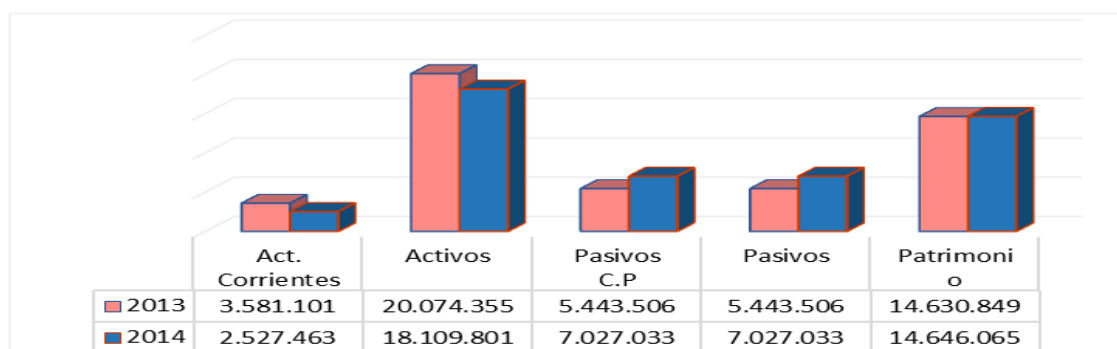
Así las cosas, con los costos y los gastos tan representativos, el escenario no podía ser otro que la obtención de una utilidad negativa, que viene en aumento paulatinamente cada año, lo que sugiere la necesidad que tiene el prestador de optimizar los costos y disminuir los gastos, volviendo más eficiente el comportamiento de los mismos.

## 2.5.2 Balance General

Las cuentas de Balance indican que el prestador presentó disminución en la estructura del activo corriente, del 29,4% que en términos absolutos equivale a \$1.053,6 millones de pesos.

Figura 2 Balance General

valores  
En miles de pesos



Fuente SUI y ACUECAR S.A. ESP

Tabla 11 Cuentas de balance Activos Corrientes.

CODIGO	DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	1.298.347.000	6,47%	768.279.344	4,24%	(530.067.656)	-40,83%
1110	BANCOS Y CORPORACIONES	1.298.347.000	6,47%	768.279.344	4,24%	(530.067.656)	-40,83%
14	DEUDORES	2.277.963.000	11,35%	1.720.452.692	9,50%	(557.510.308)	-24,47%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	-	0,00%	161.942.357	0,89%	161.942.357	0,00%
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	52.263.000	0,26%	-	0,00%	(52.263.000)	-100,00%
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	793.000	0,00%	15.758.451	0,09%	14.965.451	1887,19%
1470	OTROS DEUDORES	880.000	0,00%	62.328	0,00%	(817.672)	-92,92%
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	2.224.027.000	11,08%	2.224.027.471	12,28%	471	0,00%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	-	0,00%	733.929.065	4,05%	733.929.065	0,00%
15	INVENTARIOS	4.791.000	0,02%	38.730.617	0,21%	33.939.617	708,40%
1510	MERCANCÍAS EN EXISTENCIA	-	0,00%	5.268.836	0,03%	5.268.836	0,00%
1518	MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	4.791.000	0,02%	33.461.781	0,18%	28.670.781	598,43%
<b>AC</b>	<b>Total Activo Corriente</b>	<b>3.581.101.000</b>	<b>17,84%</b>	<b>2.527.462.654</b>	<b>13,96%</b>	<b>(1.053.638.346)</b>	<b>-29,42%</b>
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	16.313.516.000	81,27%	15.414.220.007	85,12%	(899.295.993)	-5,51%
1605	TERRENOS	24.000.000	0,12%	24.000.000	0,13%	-	0,00%
1635	BIENES MUEBLES EN BODEGA	14.907.000	0,07%	11.712.552	0,06%	(3.194.448)	-21,43%
1640	EDIFICACIONES	4.717.107.000	23,50%	4.717.106.843	26,05%	(157)	0,00%
1645	PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	10.945.115.000	54,52%	10.945.115.798	60,44%	798	0,00%
1650	REDES, LÍNEAS Y CABLES	600.405.000	2,99%	600.404.716	3,32%	(285)	0,00%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	144.915.000	0,72%	143.613.142	0,79%	(1.301.858)	-0,90%
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	27.390.000	0,14%	33.827.391	0,19%	6.437.391	23,50%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	37.326.000	0,19%	44.170.449	0,24%	6.844.449	18,34%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(197.649.000)	-0,98%	(1.105.730.884)	-6,11%	(908.081.884)	459,44%
19	OTROS ACTIVOS	179.738.000	0,90%	168.117.949	0,93%	(11.620.051)	-6,46%
1905	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	7.541.000	0,04%	20.086.678	0,11%	12.545.678	166,37%
1920	BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	47.280.000	0,24%	47.279.993	0,26%	(7)	0,00%
1925	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS (CR)	(10.244.000)	-0,05%	19.699.999	0,11%	29.943.999	-292,31%
1970	INTANGIBLES	148.477.000	0,74%	153.287.906	0,85%	4.810.906	3,24%
1975	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(13.316.000)	-0,07%	32.836.629	0,18%	46.152.629	-346,60%
<b>1</b>	<b>Total Activos</b>	<b>20.074.355.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>18.109.800.609</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.964.554.391)</b>	<b>-9,79%</b>
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	4.647.872.000	23,15%	6.630.885.045	36,61%	1.983.013.045	42,66%
2302	FINANCIAMIENTO INTERNO	4.647.872.000	23,15%	-	0,00%	(4.647.872.000)	-100,00%
24	CUENTAS POR PAGAR	751.103.000	3,74%	313.451.184	1,73%	(437.651.816)	-58,27%
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	171.065.000	0,85%	276.475.954	1,53%	105.410.954	61,62%
2425	ACREEDORES	542.115.000	2,70%	17.452.755	0,10%	(524.662.245)	-96,78%
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	3.071.000	0,02%	11.195.630	0,06%	8.124.630	264,56%
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	34.852.000	0,17%	8.326.845	0,05%	(26.525.155)	-76,11%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	15.532.000	0,08%	15.287.752	0,08%	(244.248)	-1,57%
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	15.532.000	0,08%	15.287.752	0,08%	(244.248)	-1,57%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	38.661.000	0,21%	38.661.000	0,00%
2710	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	38.661.000	0,21%	38.661.000	0,00%
29	OTROS PASIVOS	28.999.000	0,14%	28.748.379	0,16%	(250.621)	-0,86%
2905	RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	28.999.000	0,14%	28.066.395	0,15%	(932.605)	-3,22%
2910	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	-	0,00%	681.985	0,00%	681.985	0,00%
<b>PC</b>	<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>795.634.000</b>	<b>3,96%</b>	<b>655.654.729</b>	<b>3,62%</b>	<b>(86.104.000)</b>	<b>-10,82%</b>
<b>PL</b>	<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>4.647.872.000</b>	<b>85,38%</b>	<b>6.317.503.360</b>	<b>89,90%</b>	<b>1.669.631.360</b>	<b>35,92%</b>
2	Total Pasivos	5.443.506.000	27,12%	7.027.033.360	38,80%	1.583.527.360	29,09%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	14.630.849.000	72,88%	11.082.767.249	61,20%	(3.548.081.751)	-24,25%
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	140.000	0,00%	140.000	0,00%	-	0,00%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	15.195.502.000	75,70%	12.641.088.066	69,80%	(2.554.413.934)	-16,81%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	(2.554.415.000)	-12,72%	(3.563.297.372)	-19,68%	(1.008.882.372)	39,50%
3255	PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	1.986.421.000	9,90%	2.001.635.806	11,05%	15.214.806	0,77%
3258	EFFECTO DEL SANEAMIENTO CONTABLE	3.201.000	0,02%	3.200.749	0,02%	(251)	-0,01%
<b>3</b>	<b>Total Patrimonio</b>	<b>14.630.849.000</b>	<b>72,88%</b>	<b>11.082.767.249</b>	<b>61,20%</b>	<b>(3.548.081.751)</b>	<b>-24,25%</b>
<b>TPP</b>	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>20.074.355.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>18.109.800.609</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.964.554.391)</b>	<b>-9,79%</b>

Fuente: SUI y ACUECAR S.A. ESP

Al analizar los conceptos que hacen parte del activo corriente, se observó que la cuenta de deudores presentó una variación negativa del 24,4% que en valores absolutos equivale a una disminución de \$557,5 millones.

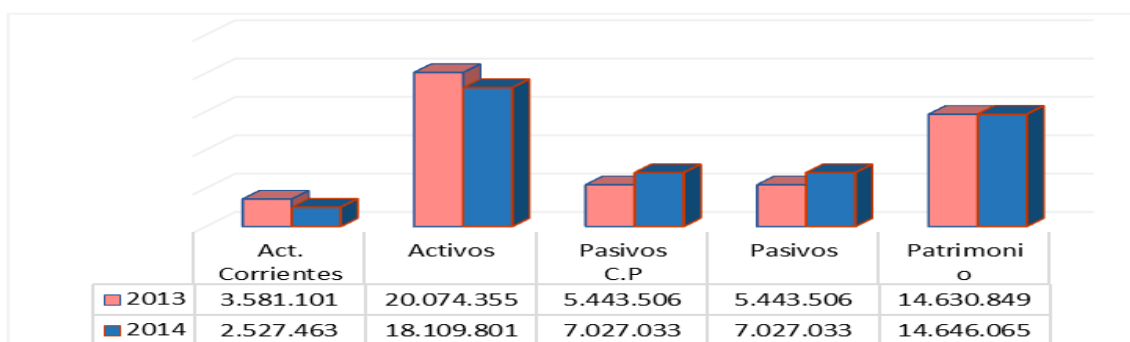
De otra parte es evidente que la cuenta de deudores que se genera por la prestación del servicio, aumentó el 100% con respecto al año anterior. Esta situación se atribuye a que durante el año 2013 la empresa no facturó el servicio.

El concepto de inventarios presentó un incremento en el 2014 del 708%, representado en medidores para la micromedición y materiales relacionados con la prestación del servicio.

Un aspecto a destacar, es que la cartera en el 2014 equivale al 29,2% del total facturado sin incluir el valor de los subsidios (\$409 millones), lo cual indica que aun cuando es una cartera controlable (\$161,9 millones), se deben adelantar acciones tendientes a garantizar que ésta última no aumente y que por el contrario disminuya a niveles mínimos que brinden una mejor recuperación y flujo de efectivo.

Figura 3 Balance General.

valores  
En miles de pesos



Fuente SUI y ACUECAR S.A. ESP

La cuenta de propiedad planta y equipo disminuyó en el año 2014 con respecto al 2013 en 5,5%, que en términos absolutos equivale a \$899,2 millones, cifra que está representada básicamente en la depreciación aplicada en el último año, esta última como factor preponderante en la disminución de los activos.

Tabla 12 Propiedad Planta y Equipo

CONCEPTO	AÑO 2014	AÑO 2013	VARIACIÓN	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN AÑO 2014
TERRENOS	24.000.000	24.000.000	0,0%	0,2%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	11.712.552	14.907.000	-21,4%	0,1%
EDIFICACIONES	4.717.106.843	4.717.107.000	0,0%	30,6%
PLANTAS; DUCTOS Y TÚNELES	10.945.115.798	10.945.115.000	0,0%	71,0%
REDES; LÍNEAS Y CABLES	600.404.716	600.405.000	0,0%	3,9%
MAQUINARIA Y EQUIPO	143.613.142	144.915.000	-0,9%	0,9%
MUEBLES; ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	33.827.391	27.390.000	23,5%	0,2%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	44.170.449	37.326.000	18,3%	0,3%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	-1.105.730.884	-197.649.000	459,4%	-6,7%
TOTALES	15.414.220.007	16.313.516.000	-5,5%	

Fuente SUI y ACUECAR S.A. ESP

Los conceptos que aumentaron en el 2014 fueron "Muebles y Enseres" y "Equipos de Comunicación y Computo" con el 23,5% y el 18,3% respectivamente, sin embargo no

representaron una participación importante dentro del total de los activos, por cuanto sólo tiene el 0,2% y 0,3% respectivamente sobre el total de los mismos.

De acuerdo con el comportamiento que muestran los pasivos, se observó que estos representan el 38,8% del total de los activos, lo que indica que el prestador tiene comprometido ese porcentaje del activo para soportar sus obligaciones a 31 de diciembre de 2014.

El pasivo corriente en el 2014 disminuyó 10,82% con respecto al año 2013, mientras que el pasivo total incrementó 29,09%. El concepto que mayor participación tiene dentro de los pasivos es el saldo que proviene de *préstamos* otorgados por el Fondo Empresarial (\$6.630.885.044) incluido la actualización por IPC, para financiar la operación de ACUECAR S.A ESP.

En el mes de diciembre se realizó pago de las primeras cuotas de los mutuos 067 y 070 por un valor total de \$ 17.966.667. Este préstamo tiene plazo de pago hasta el año 2019 tal como se muestra a continuación:

*Tabla 13 Proyección pago deuda Fondo Empresarial*

PAGOS ANUAL		
AÑO	No. CUOTAS	VALOR MENSUAL
2015	75	1,142,676,437
2016	108	1,630,976,326
2017	107	1,619,756,326
2018	95	1,489,669,659
2019	33	488,299,889
	418	6,371,378,631
ACTUALIZACIÓN IPC CREDITO		259,506,413
DEUDA A DICIEMBRE 2014		6,630,885,044

Fuente ACUECAR S.A. ESP

El patrimonio del prestador en el año 2014, disminuyó en 24.25%, comportamiento consecuente teniendo en cuenta que el resultado del ejercicio fue negativo. (\$3.563, 2 millones).

Vale la pena aclarar que la cuenta del patrimonio está sumando el valor de la pérdida del ejercicio (\$3.563, 2 millones), de ahí que el valor que aparece en esa cuenta es de \$14.646 millones debiendo ser \$11.082,7, que es el valor que aparece en los Estados Financieros aprobados y firmados.

### 2.5.3 Indicadores Financieros

Con base en la información publicada en el SUI (año 2013), previa verificación de la consistencia entre esta y las oficialmente aprobadas y firmadas, se realizó el siguiente análisis:

*Tabla 14 Indicadores de rentabilidad*

De Rentabilidad	Formula	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	0,00%	-363,05%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	0,00%	-370,04%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-10,95%	-19,30%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-15,02%	-31,55%

Fuente Cálculos SSPD – Visita

En esta ocasión no es coherente medir la variación del margen operacional, toda vez que en el año 2013 no se registraron ingresos operacionales, sin embargo si es claro que este indicador en el 2014 presentó una porción negativa del 363,05% debido a una utilidad operacional impactada por un ingreso que no se compadece con los altos costos y gastos en que incurrió el prestador durante el año 2014, especialmente en el concepto de Gastos Generales, Provisiones y Depreciaciones, tal como se explicó en el capítulo de Estado de Resultados.

El margen neto de utilidad reportó un comportamiento similar al anterior indicador, toda vez que la única diferencia radica en que la utilidad neta contempla el concepto de otros ingresos y otros gastos, en donde los primeros incorporan rendimientos generados por depósitos en las entidades financieras y por otro lado Ingresos generados por la distribución de agua en carrotanque a la comunidad, los cuales no alcanzan a solventar los costos y gastos en que el prestador incurre, en consecuencia el margen neto de utilidad indica definitivamente que el prestador por cada peso que vende obtiene una utilidad neta negativa del 370,04%.

Entendiendo que el rendimiento del activo representa lo que este infirió en el comportamiento de la utilidad operacional, en el 2014 este indicador presentó una disminución con respecto al 2013, toda vez que paso de un porcentaje negativo de 10,95% a una porción igualmente negativa pero aun mayor del 19.3%.

El comportamiento obtenido es consecuente, teniendo en cuenta que la utilidad operacional arrojó resultados negativos en el año 2014 de \$3.496 millones y adicionalmente el activo tuvo un descenso de \$1.964.5 millones, representados principalmente en el aumento de la provisión de deudores y de la depreciación de la propiedad planta y equipos.

El rendimiento del patrimonio, continúa en el 2014 con un comportamiento negativo, originado por un resultado que muestra una pérdida operacional de \$3.946 millones y adicionalmente un patrimonio que disminuyó en \$3.548 millones, como consecuencia de un resultado del ejercicio negativo, haciendo visible que por cada peso que compone el patrimonio, la empresa deja de obtener o pierde el 31,55% de la utilidad neta.

*Tabla 15 Indicadores de liquidez*

De Liquidez	Formula	2013	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4,50	3,56
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Corriente}}$	2.785.467.000	1.817.932.654
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,64	1,14
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	3,69	2,58

Fuente Cálculos SSPD – Visita

Respecto al comportamiento que muestra la razón corriente, se observa que en el 2014 mejoró con respecto al año 2013, por cuanto paso de 4,5 a 3,56, lo que indica que por cada peso que tiene la empresa, ésta debe 3.56 pesos a corto plazo.

Para el año 2014, su capital de trabajo muestra una disminución con respecto al año 2013, toda vez que paso de tener \$2.785.4 millones a tener \$1.817.6 millones, lo que determina que después de pagar todos los pasivos corrientes, la empresa cuenta para seguir operando con \$1.817,6 millones.

Una vez realizada la prueba de liquidez, castigando la cuenta deudores del activo corriente, la empresa presentó para el 2014 una razón de liquidez mayor a 1, es decir que al no tener en cuenta los deudores, aun así el prestador tiene para cubrir \$1.14 pesos por cada peso que debe, eso en razón a que los pasivos a corto plazo son en proporción muy bajos con respecto a sus activos corrientes.

La solidez de endeudamiento que arroja el prestador en el 2014 fue del 2,58, lo que indica que por cada peso del total de sus activos, el prestador tiene ese valor para cumplir con sus obligaciones a los terceros. Es de anotar que la porción del "Activo No Corriente" es la que tiene mayor participación en el comportamiento de este indicador, toda vez que equivale al 89.9% del total de los pasivos.

*Tabla 16 Indicadores de actividad*

De Actividad	Formula	2013	2014
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	0,00	60,54
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	0,00	5,95

Fuente Cálculos SSPD - Visita

Para el año 2014 el promedio de veces que rotó la cartera fue de 60.54, adicionalmente en este año las cuentas por cobrar se recuperaron cada 5,95 días, lo que determina un recaudo eficiente.

*Tabla 17 Indicador EBITDA*

<b>EBITDA</b>	-2.158.020.000	-2.661.327.126
<b>Margen EBITDA</b>	-1170,42%	-223,73%
<b>Coefficiente Operacional</b>	0,00%	463,05%

Fuente Cálculos SSPD - Visita

Para el 2014 el EBITDA se estableció en porción negativa de \$ 2.661,1 millones, valor que corresponde al flujo de efectivo que el prestador tuvo en ese año, producto de la prestación del servicios de acueducto, cifra que además de demostrar la inexistencia de un eficiente flujo de efectivo, evidencia un descenso con respecto al año anterior, comportamiento que demuestra que su disponible se origina más por los dineros que ingresan por convenios y/o empréstitos y no por la operación misma de la empresa.

## 2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 2.2.1 Número de empleados

De acuerdo con la información reportada en el SUI para los años 2013 y 2014, se observa que la planta de personal aumento de 34 a 36 de empleados, con un incremento de los salarios del 39%, equivalente a \$209 millones como se puede observar en la siguiente Tabla.



Tabla 18 Personal por categoría de empleo en pesos/año

Año	2013				2014			
	Directivo	Administrativo	Operativo	Total	Directivo	Administrativo	Operativo	Total
Numero de Empleados	3	6	25	34	1	16	19	36
Sueldo	0	24,730,950	65,347,230	90.078.180	141,600,000	56,540,474	310,723,721	508,864,195
Otros Pagos Servicios Personales	123,800,000	57,900,000	58,350,000	240.050.000	25,460,693	4,409,649	875,008	30,745,350
Salarios	123,800,000	82,630,950	123,697,230	330.128.180	167,060,693	60,950,123	311,598,729	539,609,545
Prestaciones Legales	0	2,227,440	13,275,000	15.502.440	0	8,516,403	33,065,796	41,582,199
Prestaciones Extra-Legales	0	0	0	-	0	0	0	0
Salarios + Prestaciones	123,800,000	84,858,390	136,972,230	345.630.620	167,060,693	69,466,526	344,664,525	581,191,744
Factor Prestacional	ND	0.09	0.2	2,84	0.18	0.45	0.23	0.14
Salario Promedio Mes	3,438,888	2,236,706	831,017	809.137	13,921,724	714,069	3,624,486	1,249,096
Sueldo Promedio Mes	0	1,030,456.25	388,971.61	220.779	11,800,000	676,646.77	3,609,903.1	1,177,926

Fuente SUI.

Al respecto, se observa que el mayor incremento se presentó en los pagos realizados al personal directivo de la empresa a pesar de la reducción de la cantidad de empleados.

## 2.2.2 Indicadores Administrativos

A continuación se relacionan los indicadores relacionados con el índice de empleados y la eficiencia laboral determinados por la Superservicios, con base en la información reportada en el SUI.

- **Índice de empleados:** El índice calculado para el año 2014 fue de 10.4 empleados por cada 1000 suscriptores. Para el año 2013 no se determinó puesto que la empresa inició la facturación en febrero de 2014 y no tiene información respecto al número de suscriptores.

Tabla 19 Empleados por cada mil suscriptores de acueducto

Servicio	Año	Fuente	Acueducto
Total empleados	2013	SUI	34
	2014	SUI	36
Suscriptores	2013	SUI	Sin información
	2014	SUI	3.467
Índice de personal	2013	No se determinó	
	2014	10.4	

Nota: \* Información SUI a septiembre de 2014

Fuente: SUI 2013 – 2014

- **Eficiencia Laboral:** El indicador de eficiencia laboral de la empresa para el servicio de acueducto durante el año 2014 fue de 577,95 pesos/m<sup>3</sup>, como se muestra a continuación:

Tabla 20 Eficiencia laboral

Servicio	Año	Acueducto
Volumen Facturado (m3/año)	2013	Sin información
	2014	357.395,0
Gastos asociados al personal (cuenta 7505 PUC) (\$/año)	2013	Sin información
	2014	206.555.409
Índice de personal (\$/m3)	2013	No se pudo determinar
	2014	577,95

Fuente: SUI 2013 - 2014

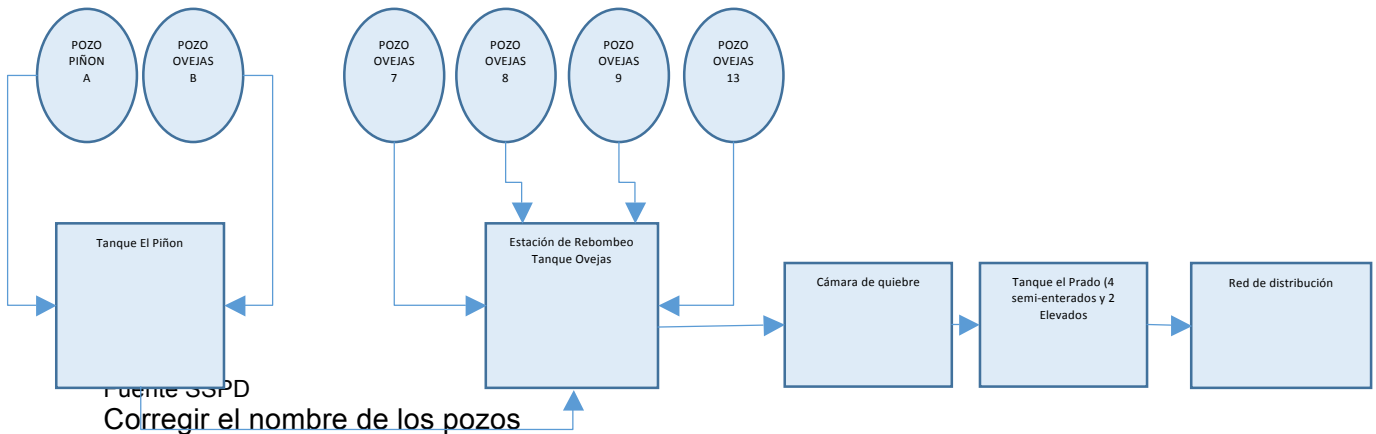
Respecto al año 2013, no se pudo determinar ya que no facturó el servicio durante este año, teniendo en cuenta, que la misma inició en febrero de 2014.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### 3.1 ESQUEMA DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO

El abastecimiento y suministro de agua potable en el municipio tiene funcionamiento por bombeo y gravedad. La conformación del sistema de acueducto, se puede observar en el siguiente esquema:

Foto 1 Esquema sistema de acueducto



Las principales características de los componentes del sistema de acueducto del municipio se indican en la siguiente Tabla:

Tabla 21 Características del Sistema de acueducto.

Componente	Estructura	Condiciones de diseño	Condiciones de operación	Material	Funcionamiento
Pozos corregimiento del Piñal del municipio de los Palmitos - Sucre	Pozo A	60	45 l/s	Bomba Sumergible	Bombeo por 18 horas intercaladas entre los pozos A y B y entre los pozos 7, 8 y 9
	Pozo B	50	38 l/s		
Pozos campo de ovejitas municipio de Ovejas - Sucre	Pozo 7	10	7.5 l/s		
	Pozo 8	10	7.5 l/s		
	Pozo 9	10	7.5 l/s		
	Pozo 13	5	3.75 l/s		
Tanque Piñal	Tanque compensación-almacenamiento	1600 m <sup>3</sup>	El tanque se encuentra en pruebas de funcionamiento	Tanque semienterrado en concreto reforzado	Gravedad
Aducción – Tanque Piñal	Pozo A	0.6 km		Tubería 18" en PVC	Bombeo
	Pozo B	2 km			
Aducción Tanque Piñal – Estación de Bombeo de Ovejas		12.1 km			
Aducción – Estación de Re-bombeo Ovejas	Pozo 7	2 km		Tubería 12" en Asbesto cemento	Bombeo
	Pozo 8	1.5 km			
	Pozo 9	2.5 Km			
	Pozo 13	2 km			
Tanque	Tanque nuevo	600 m <sup>3</sup>	El tanque se encuentra en pruebas de	Tanque	Bombeo

Ovejas – Estación de Re-bombeo			funcionamiento	semienterrado en concreto reforzado	
	Tanque viejo	600 m3	570		
Aducción Ovejas – Cámara de quiebre		11 km		Tubería Asbesto cemento y hierro dúctil de 16”.	
Cámara de quiebre – Tanque Prado		14 km		Tubería Asbesto cemento de 14”.	
Cámara de quiebre			Se encuentra en pruebas de funcionamiento	Tanque semienterrado en concreto reforzado	Gravedad
Tanque el Prado Semienterrado	Tanque 1	800	800	Tanque semienterrado en concreto reforzado	Gravedad
	Tanque 2	800	No se ha terminado		
	Tanque 3	800	800		
	Tanque 4	1200	Está en pruebas de funcionamiento		
Tanques elevados	Tanque 1	50	50	Tanque elevado en concreto reforzado	Bombeo
	Tanque 2	300	Está en pruebas de funcionamiento		

Fuente Visita

### 3.1.1 Demanda y capacidad instalada

De acuerdo con los cálculos realizados a partir de lo dispuesto en el RAS 2000, el cual fue adoptado en la Resolución No. 1096 de 2000 modificada mediante la Resolución No. 2320 de 2009, esta última emitida por el antiguo Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, los caudales demandados en la actualidad en el municipio de El Carmen de Bolívar, con una pérdidas técnicas del 25%, 27% y 40.7%, son los siguientes:

Tabla 22 Cálculos de la demanda RAS

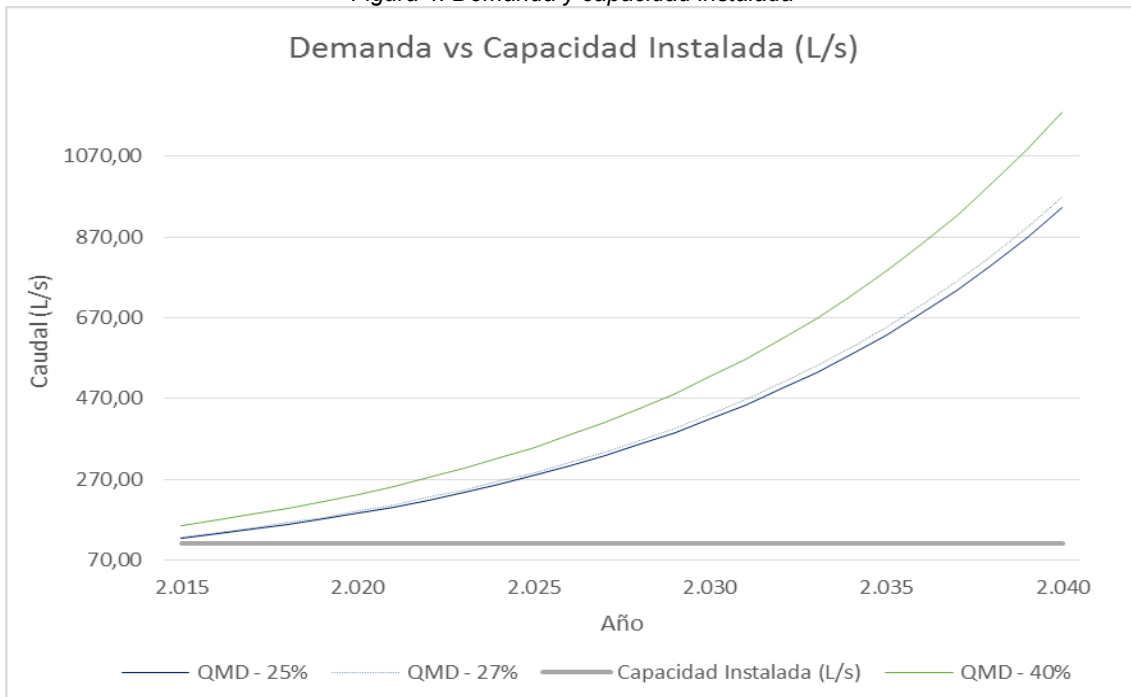
Población Proyectada DANE 2014	Nivel de complejidad	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K1	Caudal máximo diario (L/s)	Coefficiente K2	Caudal máximo horario (L/s)
59.639	MEDIO ALTO	25%	135	180	125	1,2	162	1.5	259
		27%		185	128		166		266
		40.7%		228	157		204		327

Fuente Cálculos SSPD – 2015

De igual forma, se realizó la estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 30 años, teniendo en cuenta una tasa de crecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005 del 8.4% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2015 equivalente a 59.639 habitantes, se obtuvo la Figura 4.

Teniendo en cuenta que la capacidad instalada es de 110 l/s y bajo los tres escenarios de pérdidas (25%, 27% y 40.7%), se estimó que los caudales medios diarios (Qmd) requeridos por el municipio del Carmen de Bolívar son de 125 l/s, 128 l/s y 157 l/s (Tabla 22). Por lo anterior, no es posible garantizar la demanda de agua de la población actual y futura, como se puede observar en la figura anterior.

Figura 4. Demanda y capacidad instalada



Fuente Cálculos SSPD

### 3.1.2 Descripción del sistema de acueducto.

#### 3.1.2.1 Fuente de abastecimiento y captación

En el SUI no se encuentra información sobre las fuentes de abastecimiento del municipio de Carmen de Bolívar, no obstante lo anterior, en la visita realizada en febrero de 2015, se encontró que el sistema de acueducto es alimentado por los pozos A, B, 7, 8, 9 y 13, cuyas características se presentan a continuación:

Tabla 23 Fuentes de abastecimiento

Fuentes de Abastecimiento	Tipo Fuente	Tiene concesión	Vigencia	Caudal Concesionado (l/s)	Caudal captado (l/s)
Pozo A	Subterránea	Resolución 0454 de 2014	5 años	60	45
Pozo B				50	38
Pozo 7		Resolución 0652 de 2010	5 años a partir del 2 de Agosto de 2010	10	7.5
Pozo 8		Resolución 0512 de 2010	5 años a partir del 29 de julio de 2010	10	7.5
Pozo 9		Resolución 0507 de 2010	5 años a partir del 28 de junio de 2010	10	7.5
Pozo 13		Resolución 0119 de 2010	5 años a partir del 26 de febrero de 2010	5	3.75

Fuente Visita

La concesión del pozo 13 esta vencida y las correspondientes a los pozos 7, 8 y 9 están próximas a vencerse.

Los pozos A y B no cuentan con planta de respaldo en caso de falla en el fluido eléctrico, la operación de los pozos es realizada por el personal de vigilancia, el cual es capacitado para la manipulación de los sistemas de bombeo ubicados en los pozos.

El pozo A fue afectado por descarga eléctrica la cual ocasionó daño del tablero de control del bombeo.

### 3.1.2.2 Aducción

En el SUI no se dispone de información respecto a las aducciones de agua. No obstante lo anterior, en la última visita realizada por la Superservicios, se señaló lo siguiente:

- La aducción entre el tanque El Piñal y la estación de re-bombeo Ovejas se conforma por tubería en PVC de 12.1 km de 18" de diámetro.
- La redes de aducción entre los pozos 7, 8 y 13 son en asbesto cemento de 12", cuyas longitudes son 2 Km, 1.5 Km, 2.5 Km y 2 Km, respectivamente.
- La aducción entre la estación de re-bombeo ovejas y la cámara de quiebre es 12 Km en tubería de asbesto cemento y hierro dúctil de 16".

### 3.1.2.3 Tanques

De acuerdo con la información proporcionada en la última visita realizada por la Superservicios, el sistema se compone de los siguientes tanques:

- **Tanque El Piñal:** Fue construido con recursos de Findeter entró en operación desde mediados de enero de 2015, aunque a la fecha no ha sido entregado oficialmente por Findeter al Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, este último al municipio y al operador.

La estructura es de concreto reforzado con funciones de compensación y almacenamiento, la cual consta de sistema de telemetría instalado, este último no se encontraba en funcionamiento. El tanque tiene una capacidad de 1600 m<sup>3</sup> y recibe el agua de los pozos A y B.

El área donde se ubica el tanque cuenta con cerco perimetral, caseta de vigilancia con espacios destinados según el diseño para laboratorio y control telemétrico.

Del Tanque El Piñal sale conducción en 14" hasta el tanque ovejas por gravedad.

- **Tanque Ovejas – Estación de Rebombeo:** Se conforma de dos tanques cada uno de 600 m<sup>3</sup>, una estructura vieja y la otra nueva, este tanque recibe el agua de los seis pozos donde se capta el agua, 4 ubicados en el municipio de Ovejas y 2 ubicados en el municipio de El Piñal. El sistema contará con telemetría.

La estación cuenta con cinco bombas, 3 nuevas que operan a 70 l/s y 2 que operan a 35l/s. La operación en condiciones normales garantiza el suministro de 70 l/s en turnos de 12 horas.

En esta área se tiene planta eléctrica que funciona con ACPM de 440 voltios, la cual en caso de suspensión del servicio de energía permitiría el funcionamiento del sistema de bombeo de esta estación por aproximadamente 48 horas.

- **Cámara de quiebre:** Esta estructura cuenta con dos tuberías de entrada una vieja y otra nueva, actualmente opera la tubería nueva la cual transporta el agua desde el Tanque Ovejas. La cámara presentaba fugas.

De esta cámara, el agua es transportada por gravedad hasta el Tanque el Prado donde se realiza el proceso de desinfección con cloro granular y gaseoso.

- **Tanque el Prado:** Con corte febrero de 2015, la infraestructura ubicada en este sector se encontraba en proceso de construcción de las unidades de almacenamiento, tanque de contacto de cloro, la nueva línea de conducción, las tuberías de entrada y salida entre cada una estas unidades.

Sin embargo, dos tanques de 800 m<sup>3</sup> actualmente se encuentran en funcionamiento, sobre este punto se hace la dosificación de cloro gaseoso y en algunas ocasiones de cloro granular. De esta estructura se distribuye por gravedad a red de distribución y a los carrotanques.

#### **3.1.2.4 Redes**

En el SUI no se dispone de información sobre las redes de distribución. No obstante, en la última visita realizada la empresa informó que no cuenta con catastro de redes pero mencionó que la red estaba conformada por tuberías en PVC con diámetros que oscilan entre ½" y 10".

#### **3.1.2.5 Laboratorio**

La empresa no cuenta con área para la realización de análisis de la calidad fisicoquímica y microbiológica del agua cruda y tratada, pero tiene equipos para la realización de pruebas en campo de PH, turbiedad, conductividad, sólidos totales, color, cloro, temperatura, olor y sabor.

Para realizar los análisis fisicoquímicos de control de la calidad del agua contratan dos laboratorios externos ubicados en las ciudades de Barranquilla y Sincelejo.

#### **3.1.3 Registros de afectación en la prestación del servicio de acueducto**

En el SUI para los años 2013 y 2014, el prestador no reportó afectaciones en la calidad y continuidad del suministro de agua potable.

No obstante, en el Plan de Contingencia del prestador se pudo identificar que las principales amenazas del sistema de acueducto están relacionadas con fallas eléctricas e inundación en la estación de re-bombeo Tanque Ovejas.

En la visita de febrero de 2015, se evidenció que se adelantaba programación del tablero de control del Pozo B con ocasión de daño generado por descarga eléctrica.

#### **3.1.4 Indicadores de la gestión técnica – operativa**

No fue posible comparar la información proporcionada en la visita con lo reportado en el SUI, dado que el prestador no ha reportado la información, presuntamente incumpliendo con el reporte de información al SUI. Sin embargo, de acuerdo con la información proporcionada por la empresa en la última visita, los indicadores técnicos de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, son los señalados en la siguiente Tabla:

Tabla 24 Indicadores de la gestión técnico – operativa

Indicador	Variable	Resultado Visita
Cobertura Acueducto (%)		64.8 % (febrero de 2015) 49.8% (Diciembre de 2014)
Cobertura Alcantarillado (%)		No presta el servicio.
Continuidad	Resolución 2115 (horas/día)	6 horas – tienen con servicio 5 sectores de un total de 11.
IANC	Volumen distribuido (m <sup>3</sup> )	602.569 (febrero a diciembre de 2014) estimado volumétricamente no con macromedidor.
	Volumen facturado(m <sup>3</sup> )	356.910 (febrero a diciembre de 2014) por red 79.154 (febrero a diciembre de 2014) por carrotanque
	IANC	40.7% por suministro solo red 27% suministro por red + carrotanques
Micromedición	N° de usuarios con micromedición	7.283
	N° de usuarios totales	7.488
	Cobertura Nominal (%)	97.26
Calidad del Agua	IRCA Control (%)	0.0% 2014 Sin Riesgo
	IRCA Vigilancia (%)	11.4% 2014 Riesgo Bajo
	Actas de Concertación	Si 2013
	Actas de Materialización	No
Macromedición	N° sectores en red	11 actualmente 5 en funcionamiento.
	N° sectores con macromedición	0
Presiones en red	Mca	No se toma datos de presión.

Fuente: Visita

**Cobertura:** Teniendo en cuenta el número de usuarios y viviendas se estimó que la cobertura para el prestador en el municipio fue del 64.8% con corte febrero de 2015 y 49.8% para la vigencia 2014.

Tabla 25 Cálculo de la cobertura de acueducto

N° de usuarios	5.747
N° de viviendas	11.551
Cobertura	49.8

Fuente Visita

**Presiones:** No se realiza toma de datos de presiones del servicio, presuntamente incumpliendo lo señalado en el artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

**IANC:** La estimación del IANC según los registros entregados por el prestador durante el año 2014 fue de 40.7% considerando únicamente el suministro de agua por red de distribución, sin embargo, si se incluye el volumen entregado por carrotanques el cual fue de 79.154 m<sup>3</sup> se obtienen unas pérdidas del 27%.

Lo anterior, debido a la alta cobertura de micromedición la cual para el año 2014 fue de 97.41% y la gestión del cobro del agua suministrada por carrotanques.

Tabla 26 Volúmenes sistema de acueducto

Volumen (m3/mes)	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	Total
Facturado	23.474	23.997	26.004	16.967	39.591	42.211	47.613	36.090	32.141	27.595	41.227	356.910
Distribuido	64.534	63.723	63.773	55.150	55.153	74.860	74.866	37.634	33.817	33.480	45.520	602.510
I.A.N.C.	63,63%	62,34%	59,22%	69,23%	28,22%	43,61%	36,40%	4,10%	4,96%	17,58%	9,43%	40.7%

Fuente Visita

**Macromedición:** El sistema cuenta con medición en los seis pozos que actualmente están en operación y en la estación de rebombeo – Ovejas, en esta última se encuentra pendiente la instalación del macromedidor.

**Micromedición:** Para diciembre del año 2014, se reportó en el SUI una cobertura de medición de 97.41%, sin embargo, los usos oficial y especial registraron una micromedición menor al 95%.

Tabla 27 Micromedición año 2014

Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
Bajo-Bajo	158	5930	97,40
Bajo	29	1096	97,42
Medio-Bajo	9	107	92,24
Comercial	4	94	95,92
Oficial	3	36	92,31
Especial	2	20	90,91
Total	205	7283	97,26

Fuente SUI 2014

**Continuidad:** El servicio se presta durante 6 horas continuas para 5 de los 11 sectores de prestación en el municipio, los sectores restantes son abastecidos por carrotanques. No obstante, el prestador no tiene definido un horario de suministro y/o suspensión del servicio. Esta situación, obedece a la baja disponibilidad de fuentes de abastecimiento, así como, de la infraestructura para garantizar las presiones del servicio.

**Calidad de agua:** Teniendo en cuenta el certificado emitido por la Secretaria de Salud de Bolívar para el año 2014, durante los meses de marzo y mayo se suministró agua no apta para consumo humano. Igualmente, se observa que solo se reportó información para los meses de marzo, abril, mayo y julio.

Tabla 28 Resultados de la vigilancia de la calidad del agua

MES AÑO 2014	No. DE MUESTRAS DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO ANALIZADAS (SIVICAP)	IRCA % (SIVICAP)	NIVEL DE RIESGO (SIVICAP)	Resultado de multiplicar los valores por mes de: (1) X (2)
	(1)	(2)		(3)
Enero	-	-	-	-
Febrero	-	-	-	-
Marzo	3	12.5	BAJO	37.5
Abril	3	0.0	SIN RIESGO	0.0
Mayo	3	33.33	MEDIO	99.99
Junio	-	-	-	-
Julio	3	0.0	SIN RIESGO	0.0
Agosto	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-
Sumatoria de los valores de la columna (3)	12		11.40	137.49

Fuente Visita

**Actas de concertación de puntos de muestreo de calidad del agua:** En el SUI y de acuerdo con la información entregada en la visita, el acta de concertación de puntos de muestreo fue emitida por la Secretaria de Salud de Bolívar el día 11 de julio de



2013, observándose que el prestador cuenta con seis puntos de muestreo de la calidad del agua, como se indica a continuación:

*Tabla 29 Puntos concertados en acta*

Nombre completo	Sector	Dirección	Punto de muestreo	Coordenadas	Código interno
Planta de Tratamiento	6	Br. El Prado Kra 49 cllle 33	Grifo Entrada a la Planta	Y1567049 X0885727	
Inst.Educ.María Inmaculada	4	Br. Santander Kra46 cllle25	Grifo Entrada a la Institución	Y1566601 X0885226	
El Ancianato	3	Br el Silencio Kra 32 cllle 27	Grifo Entrada a la institución	Y1567377 X0884107	
ClínicaGiovanni Cristin	3	Br. Los Mangos Kra 39 cllle 28	Grifo Entrada a la Clínica	Y1567043 X0884635	
Hospital Montecarmelo	6	Br Montecarmelo Kra56 cllle 23	Grifo Entrada al Hospital	Y1566116 X0885857	
Oficina Acuecar	6	Br. El Centro Kra52 N° 2543	Grifo Entrada a Acuecar	Y1566422 X0885629	

Fuente Visita

De acuerdo con lo anterior, se determinó para una población DANE proyectada del año 2015 de 59.639 habitantes, el número mínimo de puntos de muestreo es 8, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2001.

Igualmente, no ha realizado actualización de esta acta de conformidad con lo establecido en artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

**Actas de materialización y recibo a conformidad de puntos de muestreo de calidad del agua:** En la visita no se entregó documento donde se evidencie que se suscribió el acta en mención, presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución 811 de 2008 (MPS – MAVDT). De igual forma, en el SUI no se encuentra cargada la información.

**Muestras de Control:** En el SUI no se encuentra cargada la información desde que inició operaciones.

### 3.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO

El municipio de Carmen de Bolívar no cuenta con infraestructura para la prestación del servicio de alcantarillado.

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

### 4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU)

En la última actualización del RUPS, se observa que el prestador tiene registrado el contrato 001 para acueducto, el cual según lo registrado no tiene concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Igualmente, el documento cargado al SUI no se puede abrir.

### 4.2 SUSCRIPTORES ACUEDUCTO

En el SUI, se encontró únicamente la información correspondiente al periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2014, teniendo en cuenta que el prestador inició el proceso de facturación en el municipio a partir de febrero de 2014.

Igualmente, se encontraron diferencias entre la información reportada al SUI y la proporcionada en la visita adelantada en febrero de 2015, como se muestra a continuación:

*Tabla 30 Suscriptores acueducto febrero a diciembre de 2014.*

MES	FUENTE	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Oficial	Especial	Total
feb / 2014	SUI	2.401	824	110	109	15	8	3.467
	VISITA	2.401	826	110	107	14	9	3.467
	DIFERENCIA	0	-2	0	2	1	-1	0
mar / 2014	SUI	2.410	825	111	99	14	9	3.468
	VISITA	2.410	825	111	99	14	9	3.468
	DIFERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
abr / 2014	SUI	2.420	823	108	88	14	10	3.463
	VISITA	2.410	825	111	99	14	9	3.468
	DIFERENCIA	10	-2	-3	-11	0	1	-5
may / 2014	SUI	2.421	822	110	86	14	10	3.463
	VISITA	2.424	826	112	89	14	10	3.475
	DIFERENCIA	-3	-4	-2	-3	0	0	-12
jun / 2014	SUI	5.655	1.109	118	100	34	17	7.033
	VISITA	5.657	1.112	116	100	34	17	7.036
	DIFERENCIA	-2	-3	2	0	0	0	-3
jul / 2014	SUI	5.674	1.112	114	99	38	17	7.054
	VISITA	5.672	1.113	116	98	38	17	7.054
	DIFERENCIA	2	-1	-2	1	0	0	0
ago / 2014	SUI	5.681	1.109	113	102	31	24	7.060
	VISITA	5.677	1.112	114	101	38	18	7.060
	DIFERENCIA	4	-3	-1	1	-7	6	0
sep / 2014	SUI	6.060	1.111	112	104	36	25	7.448
	VISITA	6.057	1.112	114	104	36	25	7.448
	DIFERENCIA	3	-1	-2	0	0	0	0
oct / 2014	SUI	6.065	1.116	111	103	36	22	7.453
	VISITA	6.061	1.117	113	101	36	25	7.453
	DIFERENCIA	4	-1	-2	2	0	-3	0
nov / 2014	SUI	6.074	1.119	113	99	38	22	7.465
	VISITA	6.074	1.117	115	99	37	23	7.465
	DIFERENCIA	0	2	-2	0	1	-1	0
dic / 2014	SUI	6.088	1.125	116	98	39	22	7.488
	VISITA	6.088	1.125	116	98	39	22	7.488
	DIFERENCIA	0	0	0	0	0	0	0

Fuente SUI - Visita

Teniendo en cuenta la información mostrada en la Tabla anterior, los suscriptores presentaron un incremento del 54% entre el periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2014. También, se observó que el 98% de los suscriptores se concentra en el uso residencial principalmente en los estratos 1 y 2 con el 81% y 15%, respectivamente.

#### 4.2 FACTURACIÓN TOTAL ACUEDUCTO

En el SUI para el año 2014, se encontró la siguiente información, la cual fue confrontada con los valores señalados en la visita señalada en el mes de febrero de 2015, encontrándose diferencias entre las fuentes, como se muestra a continuación:

*Tabla 31 Facturación acueducto*

MES	Facturación total (\$/mes)		
	SUI	Visita	Diferencia
feb / 2014	35.885.865	34.399.680	1.486.185
mar / 2014	35.409.906	35.519.552	-109.646
abr / 2014	36.409.254	73.611.486	-37.202.232
may / 2014	29.639.573	38.634.085	-8.994.512
jun / 2014	61.747.597	64.212.921	-2.465.324
jul / 2014	64.106.005	72.308.240	-8.202.235
ago / 2014	68.009.802	68.535.131	-525.329
sep / 2014	60.311.731	60.987.257	-675.526

MES	Facturación total (\$/mes)		
	SUI	Visita	Diferencia
oct / 2014	57.355.484	57.939.432	-583.948
nov / 2014	53.995.562	59.587.321	-5.591.759
dic / 2014	65.063.861	78.969.596	-13.905.735
Total	567.934.640	644.704.701	-76.770.061

Fuente Visita

En relación con la información señalada en la anterior tabla, se determinó que la facturación se incrementó en un 44% teniendo en cuenta las cifras entregadas en la última visita y el 56% según la información del SUI.

Igualmente, se pudo establecer que el 36% de la facturación corresponde al cobro realizado a los suscriptores abastecidos por red de distribución sin considerar el aporte de subsidios, el 9% por suministro de agua a través de carro tanques y el 55% por los subsidios reconocidos al prestador.

### 4.3 FACTURACIÓN POR CONSUMO

En SUI durante los meses de febrero a diciembre de 2014 se presentó un aumento del 43%, cuyo comportamiento está directamente asociado al incremento del número de suscriptores y una cobertura de micromedición del 97.41%.

*Tabla 32 Facturación por consumo febrero a diciembre de 2014*

Aspecto	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Oficial	Especial
Febrero	22.357.224	8.625.240	787.968	809.856	785.232	91.656
Marzo	21.119.184	8.674.488	808.488	656.640	975.384	343.368
Abril	23.543.280	9.206.640	890.568	779.760	533.520	192.888
Mayo	14.926.248	6.253.128	882.360	466.488	544.464	162.792
Junio	41.637.816	9.675.864	990.432	911.088	753.768	188.784
Julio	43.589.952	10.424.160	998.640	1.032.840	1.359.792	339.264
Agosto	50.540.760	11.110.896	1.116.288	915.192	934.344	491.112
Septiembre	38.985.264	7.814.016	638.856	723.672	908.352	300.960
Octubre	34.803.288	6.826.320	638.856	570.456	889.200	240.768
Noviembre	28.933.200	6.775.704	556.776	634.752	644.328	205.200
Diciembre	43.345.080	9.747.000	860.472	887.832	1.221.624	336.528
Total	363.781.296	95.133.456	9.169.704	8.388.576	9.550.008	2.893.320

Fuente SUI

Se observó que la facturación por consumo acumulada a entre el periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2014, representó el 86% de la facturación total.

Así mismo, llama la atención que en los meses de febrero, marzo, abril y agosto de 2014 para el estrato 1 se registró una facturación por consumo mayor que la facturación total, como se indica a continuación:

*Tabla 33 Facturación total y facturación por consumo Estrato 1*

Periodo	Facturación Total	Facturación por Consumo
Febrero	21.093.386	22.357.224
Marzo	20.758.965	21.119.184
Abril	22.195.286	23.543.280
Agosto	49.364.873	50.540.760

Fuente SUI

### 4.4 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

En relación con los subsidios y contribuciones el prestador registró la siguiente información al SUI, sin embargo, de acuerdo con las cifras proporcionadas en la visita de febrero de 2015, se encontraron las siguientes diferencias:

Tabla 34 Relación de subsidios y contribuciones por mes

MES	SUBSIDIOS			CONTRIBUCIONES		
	SUI	VISITA	DIFERENCIA	SUI	VISITA	DIFERENCIA
feb-14	26.877.636	26.837.908	39.728	883.852	817.539	66.313
mar-14	26.337.225	26.821.872	-484.647	738.904	674.653	64.251
abr-14	27.846.225	27.939.954	-93.729	719.133	723.232	-4.099
may-14	22.651.378	22.657.806	-6.428	665.781	665.781	
jun-14	50.948.540	50.953.215	-4.675	865.444	865.444	
jul-14	52.377.256	52.377.283	-27	909.914	909.914	
ago-14	55.842.116	55.842.135	-19	865.439	865.439	
sep-14	50.906.237	50.906.270	-33	788.132	788.132	
oct-14	48.411.653	48.410.248	1.405	698.543	698.543	
nov-14	45.675.659	45.675.684	-25	723.177	723.177	
dic-14	53.566.928	53.552.733	14.195	845.618	845.618	
TOTAL	461.440.853	461.975.108	- 534.255	8.703.937	8.577.472	126.465

Fuente SUI - Visita

Igualmente, se encontró en el formato de facturación del SUI, se registraron valores correspondientes a subsidios para los usos oficial y comercial, así como, contribuciones por parte de los estratos 1, 2 y 3, como se indica en las siguientes tablas:

Tabla 35 Subsidios para los usos oficial y comercial

Mes	Uso/Estrato	Subsidios
Febrero	Oficial	14.223
Abril	Comercial	5.334
	Oficial	4.374
Julio	Comercial	9.846

Fuente SUI

Tabla 36 Contribuciones para los estratos 1, 2 y 3

Mes	Estrato	Contribución
Febrero	Estrato 1	10.255
	Estrato 3	21.878
Marzo	Estrato 2	4.783
	Estrato 3	80.023

Fuente SUI

#### 4.5 TARIFAS

Mediante radicado SSPD No. 20144210097771 del 28 de febrero de 2014, esta superintendencia procedió a realizar el control a la aplicación de la metodología para el cálculo de los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado dispuesta en la Resolución CRA 287 de 2004.

En el mencionado documento, se le informó que *“...de acuerdo con la información remitida y los antecedentes expuestos, los costos aprobados por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar Acuecar – S.A. E.S.P, presupone una adecuada aplicación de la metodología tarifaria. (...) Sin embargo, para establecer una conclusión definitiva en este sentido, la empresa deberá revisar y presentar las aclaraciones para las observaciones y requerimientos mencionados...”*.

No obstante lo anterior, en la última visita realizada por la Superservicios, la empresa entregó la siguiente documentación:

- Tarifas del servicio de acueducto aplicadas durante la vigencia 2014, las cuales se despliegan a continuación:

*Tabla 37 Tarifas aplicadas ACUECAR S.A. E.S.P. 2014*

Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Suntuuario
Estrato 1	4.099,00	684,00	1.368,00	1.368,00
Estrato 2	4.918,80	820,89	1.368,00	1.368,00
Estrato 3	6.968,30	1.162,80	1.368,00	1.368,00
Estrato 4	8.198,00	1.368,00	1.368,00	1.368,00
Estrato 5	12.297,00	2.052,00	2.052,00	2.052,00
Estrato 6	13.116,00	2.188,80	2.188,80	2.188,80
Comercial	12.297,00	2.052,00	2.052,00	2.052,00
Industrial	10.657,40	1.778,40	1.778,40	1.778,40
Oficial	8.198,00	1.368,00	1.368,00	1.368,00

Fuente ACUECAR S.A. E.S.P.

El prestador no ha realizado actualizaciones tarifarias conforme lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.

- b. Acuerdo No. 011 de 2013, por medio del cual establece los porcentajes de subsidios y contribuciones a aplicar en los servicios de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2014:

*Tabla 38 Subsidios y contribuciones 2014*

Año	Acuerdo de Concejo No.	Porcentaje de Subsidios y Contribuciones							
		1	2	3	5	6	Ind	Com	4/Ofi
2014	011 de 2013	-50	-40	-15	50	60	30	50	0

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P.

Dichos porcentajes coinciden con los aplicados en las tarifas de 2014 informadas en visita por el prestador para el servicio de acueducto.

- d. De acuerdo con las facturas para el período diciembre de 2014 a enero de 2015, se realizó la siguiente comparación:

*Tabla 39 Facturas servicio de acueducto*

No. Factura	Est	M3	M3	Cargo por Consumo	Valor Facturado	Subsidios y Contribución	Valor a Pagar
69484	1	10	8.198,00	1.368,00	21.878,00	-50%	10.939,00
69550	1	9	8.198,00	1.368,00	20.510,00	-50%	10.255,00
71257	2	13	8.198,00	1.368,00	25.982,00	-40%	15.589,20
71274	2	12	8.198,00	1.368,00	24.164,00	-40%	14.798,40
72007	3	10	8.198,00	1.368,00	21.878,00	-15%	18.596,30
73224	3	10	8.198,00	1.368,00	21.878,00	-15%	18.596,30
71848	Com	15	8.198,00	1.368,00	28.718,00	50%	43.077,00
72067	Com	15	8.198,00	1.368,00	28.718,00	50%	43.077,00
70475	Ofi	6	8.198,00	1.368,00	16.406,00	0%	16.406,00
70475	Ofi	6	8.198,00	1.368,00	16.406,00	0%	16.406,00

Fuente ACUECAR S.A. E.S.P.

Dichos valores se ajustan a las tarifas dispuestas para cada estrato, así como los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo Municipal de Carmen de Bolívar para la vigencia 2014.

#### **4.6 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRs)**

En el SUI se encontró que el prestador certificó como no aplica el formato reclamaciones y peticiones acueducto para el año 2013, mientras que para 2014 se encuentra información para el periodo comprendido entre marzo y diciembre de 2014.

Tabla 40 PQR registradas en SUI 2014

Causal	Petición	% Participación	Reclamación	% Participación	Total general	% Participación
Cambio de datos básicos	28	70,0%			28	8,8%
Cobros por servicios no prestados			9	3,2%	9	2,8%
Descuento por predio desocupado			18	6,5%	18	5,7%
Dirección incorrecta			3	1,1%	3	0,9%
Estrato			53	19,1%	53	16,7%
Falla en la prestación del servicio por continuidad			5	1,8%	5	1,6%
Inconformidad con el consumo			165	59,6%	165	52,1%
Otros	8	20,0%	23	8,3%	31	9,8%
Solicitud de prestación del servicio	4	10,0%			4	1,3%
Suspensión por mutuo acuerdo			1	0,4%	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>317</b>	<b>100,0%</b>

Fuente SUI

En el SUI se registran para el año 2014 un total de 277 PQR de las cuales el 87% corresponden a reclamaciones y el 13% a peticiones. Las principales causales de PQR se deben a cambio de datos básicos, 8.8%, estrato, 16.7% e inconformidad con el consumo, 52.1%.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el periodo comprendido entre los años 2013 - 2014 la clasificación IFA con base en la información financiera reportada por el prestador al SUI, teniendo en cuenta la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005. La Clasificación de la empresa fue Rango III "Riesgo Alto", como se muestra a continuación.

Tabla 41 Clasificación IFA

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
0,66	0,27	RANGO III	SIN INFORMACION	RANGO III	-25,26	RANGO III	RANGO III

Fuente Cálculos SSPD

En cuanto al IOCA para el servicio de acueducto se ubicó en el Rango III "Riesgo Alto" como se muestra a continuación:

Tabla 42 Clasificación IOCA

IRCA	Rango IRCA	IANC	Rango IANC	Continuidad ICTAC	Rango Continuidad	Cumplimiento Cobertura Acueducto ICBAC	Rango ICBAC	RANGO IOCA	Riesgo Acueducto
13,82	RANGO III	SIN INFORMACION	RANGO III	SIN INFORMACION	RANGO III	SIN INFORMACION	RANGO III	RANGO III	RANGO III

Fuente Cálculos SSPD

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador con corte a diciembre de 2014 pendiente el reporte de 40 formatos y formularios al SUI que equivalen al 3.2% del total de la información solicitada mediante la Resolución SSPD No 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. La mayoría de reportes corresponden a auditor y MOVET, como se muestra a continuación:

Tabla 43 Estado de cargue al SUI

Aspecto	ESTADO			Total
	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	
Administrativo	5	1		6
Administrativo y Financiero	135	74	2	211
Auditor			25	25
Comercial y de Gestión	337	271	3	611
MOVET			5	5
NSC	5			5
Preparación Obligatoria 2014			1	1
Prestadores	66	16		82
Proceso NIF	3		1	4
Técnico operativo	239	28	3	270
Total general	790	390	40	1220

Fuente SUI 19 de mayo de 2015

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra en intervención por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el 15 de febrero de 2008, la empresa cuenta con programa de gestión con esta entidad y a su vez se encuentra incurso en el programa de fortalecimiento empresarial liderado por el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Aspectos Financieros

- Respecto a las NIIF, el prestador no elaboró los estados financieros de apertura (ESFA) de la vigencia 2015, obligación que debieron cumplir como empresa pública, en concordancia con los requisitos que establece la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.
- Los indicadores de rentabilidad reflejan señales de alerta por cuanto se resaltan los altos costos frente a los ingresos, generando baja rentabilidad en el activo y patrimonio, esto en contraste con el comportamiento apenas aceptable en aspectos de liquidez y endeudamiento, que claramente está siendo controlado con el apalancamiento que tiene con el Fondo Empresarial, pero no por un eficiente manejo de los costos y gastos.

### Aspectos Administrativos

- La empresa únicamente presta el servicio de acueducto. El servicio de alcantarillado no es atendido, teniendo en cuenta que el municipio no cuenta con infraestructura que permita el manejo de las aguas residuales y lluvias.
- Se encontró que la planta de personal aumento de 34 a 36 de empleados, con un incremento de los salarios del 39%, equivalente a \$209 millones.
- Contablemente, la cuenta 7505 que corresponde a costos de personal en el 2013 no presenta registro alguno, situación diferente al 2014 en la cual reportó \$206.555.409.

## Aspectos Técnico – Operativos

- La cobertura del servicio de acueducto fue de 49.8% y 64.8%, con corte diciembre de 2014 y febrero de 2015.
- El municipio de Carmen de Bolívar no cuenta con infraestructura para la prestación del servicio de alcantarillado.
- No se realiza toma de datos de presiones del servicio presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000.
- El IANC para el año 2014 fue de 40.7% considerando el suministro únicamente por red de distribución y del 27% si se incorpora el volumen suministrado por carrotanques, este comportamiento se debe a la alta cobertura de micromedición la cual es de 97.26% y la gestión del cobro del agua suministrada por carrotanques.
- El sistema cuenta con medición en los seis pozos que actualmente están en operación y en la estación de bombeo – Ovejas, este última se encuentra pendiente su instalación.
- El servicio de acueducto se presta durante 6 horas continuas para 5 de los 11 sectores de prestación definidos por el prestador en el municipio.
- Durante los meses de marzo y mayo se suministró agua no apta para consumo humano, teniendo en cuenta que el IRCA fue de 12.4% “Riesgo Bajo” y 33.33% “Riesgo Medio”, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 (MPS – MAVDT).
- El prestador no está cumpliendo con el número mínimo de puntos de muestreo es 8, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2001. Igualmente, no ha realizado actualización de esta acta de conformidad con lo establecido en artículo 5 de la Resolución 811 de 2008 (MPS – MAVDT).
- No entregó documento donde se evidencie que se suscribió el acta de materialización y recibo a conformidad de puntos de muestreo de calidad del agua, presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución 811 de 2008 (MPS – MAVDT).
- En el SUI no se encuentra cargada la información sobre los resultados del control de la calidad del agua en red de distribución.
- En el SUI no se encuentra información sobre las fuentes de abastecimiento del municipio de Carmen de Bolívar.
- El prestador en la actualidad no dispone de un caudal suficiente para atender la demanda actual y futura de la población.
- Se encontró que la concesión del pozo 13 esta vencida y las correspondientes a los pozos 7, 8 y 9 están próximas a vencerse.



- Los pozos A y B, cuentan con cerco perimetral y subestación eléctrica, sin embargo, no tienen planta de generación de energía en caso de suspensión del servicio de energía.
- La operación de los pozos A y B es realizada por el personal de vigilancia, el cual según lo informado es capacitado por el prestador para la manipulación del sistema de bombeo.
- La empresa no cuenta con catastro de redes e información sobre el estado de las redes de distribución.
- Se identificó que las principales amenazas del sistema de acueducto están relacionada con fallas eléctricas e inundación en la estación de re-bombeo Tanque Ovejas. Sin embargo, en el SUI para los años 2013 y 2014, el prestador no reportó afectaciones en la calidad y continuidad del suministro de agua potable.

### **Aspectos Comerciales**

- Se entraron diferencias entre la información registrada en el formato de facturación IGAC del servicio de acueducto frente a los datos entregados en la visita de febrero.
- El proceso de facturación en el municipio inició en el mes de febrero de 2014. Según la información aportada por la empresa presentó un mejoramiento del 44% según SUI entre febrero y diciembre de 2014 y del 56% de la visita, lo cual está directamente relacionado con el aumento del número de suscriptores abastecidos por red y el cobro por venta de agua en carrotanques, los cuales representaron el 36% y 9% del valor total facturado.
- Se observó que la facturación por consumo para el mes de julio de 2014, presentó el 90% de la facturación total. Sin embargo, durante los meses de enero, febrero, marzo y agosto de 2014 para el estrato 1 se registró una facturación por consumo mayor que la facturación total.
- El prestador registró en el formato de facturación del SUI valores de subsidios a los usos oficial y comercial, así como, contribuciones por parte de los estratos 1, 2 y 3.
- El contrato de condiciones uniformes cuenta con su respectivo concepto de legalidad emitido por la CRA de fecha 17 de marzo de 2014, el mismo se encuentra publicado en la cartelera de la oficina de PQR del municipio. No obstante, esta información no se encuentra actualizada en el RUPS y el documento cargado al SUI no se puede abrir.
- Durante el año 2014 el prestador señaló que se presentaron 421 peticiones, quejas y reclamaciones las cuales se deben principalmente a inconformidad con el consumo, cambio de estrato/uso y predio desocupado. Al respecto, se observa que la empresa accedió a favor del suscriptor en el 71% de los casos.

### **Aspectos Tarifarios**

- Se presentan diferencias entre los valores de las tarifas entregados en la visita realizada en febrero de 2015, toda vez que no concuerdan con los dispuestos en la Resolución 108 de 2013.

### **Cargue al SUI**

- El prestador tiene pendiente el reporte de 40 formatos y formularios al SUI, que equivalen al 3.2% del total de habilitados. Se observó que algunos cargues corresponden al año 2006.
- Se encontraron diferencias entre la información proporcionada en la visita y el SUI para suscriptores, facturación, subsidios y contribuciones facturadas para el año 2014.

### **Evaluación de la Gestión**

- La clasificación según el IFA e IOCA obtenido para el prestador fue en el Rango III "Riesgo Alto".

Proyectó: Mario Carbonell Rojas - Nathaly Ibarra Prado – Alberto Vásquez Mauna - Profesionales Grupo de Evaluación Integral - DTGAA

Revisó: Gloria Patricia González Giraldo – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGAA

Expediente: 2015420351600004E